

**ผลกระทบของการจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**
**The Effects of Knowledge Management on Employees Job Effectiveness of
Mahasarakham Business School**

ประภัสสร จรัสอรุณฉาย*
Prapatsorn Jarataroonchay*

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของการจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากบุคลากร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 103 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ซึ่งการจัดการความรู้ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัย พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม ดังนั้น บุคลากร ควรมุ่งเน้นการจัดการความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยบุคลากรควรให้ความสำคัญกับการเข้าถึงความรู้ต่างๆ ขององค์กรผ่านระบบอีเมล เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก วารสาร จุลสาร การสืบค้นข้อมูลและความรู้ต่างๆ ได้จากฐานความรู้ที่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยควรรวบรวมข้อมูล ความรู้ และการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานนอกจากนี้มหาวิทยาลัยควรจัดสัมมนาการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อคัดเลือกแนวคิดที่ดีที่สุด มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และการประชุมระดมความคิดเพื่อการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* นักวิชาการศึกษานานาชาติ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Academic Service Officer Professional Level, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The objective of this research is to examine the effects of knowledge management on employees job effectiveness of Mahasarakham Business School. The questionnaires are used for collecting the data from 103 employees in Mahasarakham Business School. The statistics that used for data analysis were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. Knowledge management is treated as independent variable that affect job effectiveness. Research results show that knowledge management in aspect of storing and accessing knowledge, and sharing of knowledge have a positive relationships and impacts on overall job effectiveness. Therefore, personnel should focus all aspects of knowledge management including storing and accessing knowledge, and sharing of knowledge. Personnel should pay attention to access to both internal and external knowledge through E-mail, Website, Facebook, journals, pamphlets, and queries. The university should systematically gating and string the tacit knowledge and enhancing the knowledge are used in quickly, conveniently, accurately operation. In addition, the university should prepare sharing among employees workshops and seminars in order to select the best ideas until into sustainable organization development.

Keywords : Knowledge Management, Job Effectiveness, Mahasarakham Business School

1. บทนำ

ในศตวรรษที่ 21 ความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านข่าวสาร เทคโนโลยีการเรียนรู้ และสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว การเรียนรู้จำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นความท้าทายในแต่ละประเทศต้องพยายามที่จะพัฒนามนุษย์ให้มีคุณภาพ ซึ่งมนุษย์จะมีคุณภาพได้นั้น ก็เพราะ การศึกษา และการศึกษาก็ต้องมีคุณภาพด้วย เพื่อที่จะทำให้ศักยภาพที่มีในตัวของผู้คนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ (ธนวัฒน์ ศรีศิริวัฒน์ จิราดี โคตรภูมิ และโสภณพรณ เวชากุล, 2555 : 11) การศึกษาจึงเป็นกลไกที่สำคัญ ในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ ประเทศใดก็ตามถ้ามีคนที่มีคุณภาพในประเทศนั้นย่อมพัฒนาได้ก้าวหน้าไกลกว่าประเทศ อื่นๆ ด้วยเหตุนี้การพัฒนาคุณภาพการศึกษาจึงเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ และสถานศึกษาเป็น องค์การที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการเรียนรู้ของคนในสังคมทุกระดับ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น บุคลากร ในสถานศึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และสามารถจัดการเรียนรู้ทุกเรื่องที่ได้รับผิดชอบ สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยจำเป็นจะต้องนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้ในการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการ จัด การศึกษา (ธีระ รุญเจริญ, 2550 : 213) ซึ่งคุณภาพการศึกษาอาจพิจารณาได้จากเป้าหมายปลายทางของการ จัด การศึกษา คือ คุณภาพของ ผู้จบการศึกษาว่าจะต้องมีความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติต่างๆ อย่างน้อยต้องครบถ้วน ตามที่หลักสูตรกำหนด แต่เนื่องจากการพิสูจน์คุณภาพผู้เรียนที่จบการศึกษาต้องอาศัยเวลา ดังนั้น กระบวนการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพและยั่งยืนจึงเป็นสิ่งที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ปกครอง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ที่เกี่ยวข้อง เมื่อบุตรหลานสำเร็จการศึกษาจากสถานบันนั้นๆ จะเป็นคนดี คนเก่ง และอยู่ในสังคม อย่างมีความสุข และเป็นส่วน สำคัญในการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้า (สำนักงานวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, 2550 : 120)

การบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ภายในองค์กรปัจจุบันมีมากขึ้นทั้งในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เนื่องจากความรู้เป็นสินทรัพย์ที่มีความจำเป็นมาก เพราะโลกขององค์กรในยุคปัจจุบันที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันรุนแรงและความต้องการใหม่ๆ ของผู้รับบริการ แหล่งความรู้ของแต่ละองค์กรจะแตกต่างกัน อันเกิดจากประสบการณ์ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงมานานนับหลายสิบปี ทั้งประสบความสำเร็จและประสบการณ์ที่เกิดจากปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่สามารถก้าวผ่านมาได้ ดังนั้น องค์กรต้องคิดว่าจะทำอย่างไรที่จะนำองค์ความรู้เหล่านั้นมาเผยแพร่ให้บุคลากรภายในองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552 : 1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นแนวคิดสถานการณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย เพราะหัวใจสำคัญของสถาบันการศึกษาคือความรู้มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งรวมบุคคลที่มีความรู้และความฉลาด ซึ่งการจัดการความรู้จะสัมฤทธิ์ผลได้นั้นจะประกอบไปด้วยการเสริมสร้างวินัย 5 ประการ คือ ความรอบรู้แห่งตนแบบแผนความคิดอ่านวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้ของทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ (วรรณวิภา ไตลังคะ, 2559 : บทคัดย่อ) ซึ่งการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนในองค์กรที่บูรณาการการปฏิบัติงานกับเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาเข้ากับการปฏิบัติงานประจำปกติ โดยมีการนำกระบวนการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) ด้านการเรียนรู้ (Learning) (ใจชนก ภาคอัฐ, 2557: 2) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานร่วมกันและค้นหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อพัฒนาองค์กรให้บรรลุผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (Job Effectiveness) เป็นศักยภาพภายในการปฏิบัติงานของบุคลากรของหน่วยงานที่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่สำคัญในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคคลซึ่งมีความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กร เพราะทุกคนจะต้องทราบว่าเป็นช่วงเวลาในการทำงานให้องค์กรตนเองมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใดมีข้อบกพร่องที่ควรปรับปรุงหรือไม่อย่างไร (อนิวัช แจ้วจางง, 2552 : 121) และแม้ว่าประสิทธิผลจะเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรแต่หากถามถึงประสิทธิภาพผลองค์กรจากบุคลากรต่างๆ ในองค์กรแล้วเราจะพบความเข้าใจและการมองประสิทธิภาพองค์กรแตกต่างกันระหว่างบุคคลต่างๆ กล่าวคือ หากถามผู้บริหารธุรกิจประสิทธิภาพองค์กรจะได้จากความสามารถขององค์ในการเจริญเติบโต การทำกำไร และการได้รับผลตอบแทนจากการบริหารจัดการองค์กร หากสอบถามผู้ถือหุ้น ประสิทธิภาพจะเป็นผลกำไรสูง ค่าใช้จ่ายในองค์กรน้อย ยอดขายสินค้าหรือบริการสูง และเงินปันผลดี จึงจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรและการปรับตัวที่ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง หากสอบถามพนักงานประสิทธิภาพของกิจการจะสามารถเพิ่มเงินเดือนในระดับที่สูงขึ้น ผลตอบแทนดี และสวัสดิการดี (วันชัย มีชาติ, 2550 : 319) ดังนั้น แนวทางการกำหนดพฤติกรรมกรปฏิบัติงานในอนาคตจะช่วยในการบริหารจัดการองค์กรให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งประสิทธิผลการปฏิบัติงานนั้นมียอดประกอบ 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพผลงาน (Job Quality) ด้านปริมาณผลงาน (Job Quantity) และด้านความต่อเวลาในการปฏิบัติงาน (Job Timeliness) (มุสตี รุมาคม, 2548 : 304 -305)

คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำ ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และในระดับประเทศ โดยคณะฯ มีการจัดการเรียนการสอนครอบคลุมศาสตร์ต่างๆ ทั้งในด้านการบัญชี บริหารธุรกิจ และเศรษฐศาสตร์ หลักสูตรภาษาไทยและหลักสูตรนานาชาติ โดยคณะได้เปิดหลักสูตรใหม่ หลักสูตรบัญชีบัณฑิต (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) ปีการศึกษา 2558 เพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน

มุ่งเน้นความเป็นเลิศทางการบริหารจัดการองค์กรแบบบูรณาการด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการ วิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ที่มีความโดดเด่นตามอัตลักษณ์ของคณะ และมุ่งมั่นในบริหารจัดการองค์กร ตามหลักการบริหารจัดการที่ดี สอดคล้องกับนโยบายการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคามทำให้มีหน่วยงาน ภายในและภายนอกมาศึกษาดูงานอย่างต่อเนื่อง ด้านการบริหารจัดการหลักสูตรให้มีความทันสมัยและสามารถ ประยุกต์ใช้กับการประกอบอาชีพในอนาคตได้ ในการผลิตบัณฑิตตอบสนองต่อความต้องการผู้ใช้บัณฑิตและเป็น ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ โดยมีการนำระบบการบริหารจัดการแบบสากลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ได้แก่ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 : 2015 การนำระบบสารสนเทศ ในการจัดการข้อมูลและบริหารจัดการสู่การตัดสินใจ และการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน การศึกษาภายใน ตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนด (มหาวิทยาลัย มหาสารคาม, 2558 : 1)

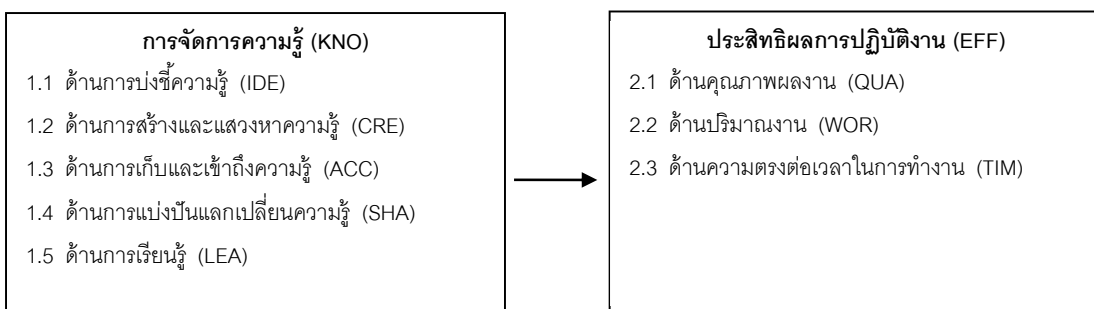
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาวิจัยผลกระทบการจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงาน ของบุคลากรคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบ ว่าการจัดการความรู้มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ เชิงสาธารณะด้านการเป็นต้นแบบในการเขียนแนวปฏิบัติที่ดีจากผลการจัดการความรู้จากการปฏิบัติงานอย่างไร ให้บรรลุผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนด และเป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้อง

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ การจัดการความรู้ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของการจัดการความรู้ และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน



2.1 การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง การกำหนดความรู้หลักการจัดการ ความรู้ขององค์กร เพื่อจัดการความรู้ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยทำการแสวงหาความรู้จากบุคลากรภายใน และภายนอก มาจัดเก็บ แบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์ต่อองค์กร

และดำเนินการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่กำหนด ประกอบด้วย (ใจชนก ภาคัต, 2557 : 15) ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านการบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) หมายถึง การกำหนดความรู้หลักซึ่งเป็น ความรู้หลักขององค์กร เพื่อบรรจุเป้าหมายหลักขององค์กร เป็นเข็มทิศในการจัดการความรู้ขององค์กร

2.1.2 ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) หมายถึง การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้บางส่วนหรือการสร้างความรู้ใหม่ การค้นหาความรู้จากภายในและภายนอก การจัดการความรู้แบบเดิมและแบบใหม่เพื่อแสวงหาทุนปัญญาที่มีอยู่ในองค์กร จากการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน การวิจัยหรือการสร้างนวัตกรรม

2.1.3 ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) หมายถึง การทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึง ความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงด้วยตนเองหรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์ใช้

2.1.4 ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) หมายถึง การนำเทคนิคใน การทำงาน การแก้ไขปัญหาที่ได้จากการปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

2.1.5 ด้านการเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การนำองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ ประโยชน์ในการทำงาน เพื่อแก้ไขปัญหาพัฒนาองค์กรหรือเพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

2.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Job Effectiveness) หมายถึง การที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตาม หน้าที่ของตนได้สอดคล้องกับบทบาทขององค์กร บรรลุเป้าหมายของงานที่วางไว้ แนวความคิดด้านประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (มุสดี ฐุมาคม, 2548 : 304-305) ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านคุณภาพผลงาน (Job Quality) หมายถึง การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายโดยงานที่ ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น

2.2.2 ด้านปริมาณงาน (Job Quantity) หมายถึง การปฏิบัติงานตามที่ได้ปริมาณงานมีจำนวนงาน มากกว่าจำนวนงาน และเวลางานปกติ

2.2.3 ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน (Job Timeliness) หมายถึง การใช้เวลาในการปฏิบัติงาน ที่สามารถทำงานได้เสร็จก่อนภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ หรือเป็นไปตามมาตรฐาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น หากบุคลากร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีการจัดการความรู้ย่อมจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีขึ้น ดังนั้น การศึกษานี้จึงมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานการวิจัย : การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Population Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของคณะการบัญชีและ การจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 170 คน (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560 : 7) เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนด้วย ตนเอง จำนวน 170 ชุด เมื่อครบกำหนดในการเก็บแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามกลับทั้งสิ้น 103 ชุด สอดคล้องกับ แนวคิดของ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อย

ร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมด มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 60.58 ทั้งนี้ ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 26 วัน ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม – 10 มิถุนายน 2560

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การจัดการความรู้ เป็นตัวแปรอิสระซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการบ่งชี้ความรู้ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการให้ความสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมาย/แผนการปฏิบัติงาน/การจัดการความรู้ขององค์กร การกำหนดองค์ความรู้ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร การมีส่วนร่วมหรือเป็นคณะกรรมการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้การทำงานร่วมกันในองค์กร การกำหนดแผนการจัดการความรู้ ด้านบัณฑิต ด้านวิจัย ด้านการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาเส้นทางวิชาชีพตนเองอย่างชัดเจน และการจัดลำดับความสำคัญของความรู้ที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน 2) ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมที่มีการเชิญบุคคลภายในและภายนอกหรือผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้แก่บุคลากรในองค์กร การให้ความสำคัญในการพัฒนาตนเองอยู่เสมอโดยการเข้าร่วมฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนา เพื่อแสวงหาองค์ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด การมุ่งเน้นการนำองค์ความรู้ใหม่เข้ามาบูรณาการกับการปฏิบัติงาน และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการแสวงหาความรู้จากบุคคล เอกสาร วารสารและอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง 3) ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลความรู้ และการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นระบบ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง การรวบรวมผลการเรียนรู้จากทักษะ ประสบการณ์ของตนเองหรือของบุคคลอื่น ไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อเผยแพร่ให้คนอื่นสามารถนำไปเรียนรู้ได้ การสรุปผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จไว้ในรูปแบบของสมุดบันทึก หรือการจัดเก็บข้อมูลอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสืบค้นข้อมูลและความรู้ต่างๆ ได้จากฐานความรู้ที่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยทำขึ้น และสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ขององค์กรผ่านระบบอีเมล เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก วารสาร จุลสาร เป็นต้น 4) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับบุคลากรมีส่วนร่วมในการประชุมระดมความคิดเพื่อการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ การมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาที่หน่วยงานจัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง บุคลากรมีการเผยแพร่องค์ความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานทราบ หลังจากเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาในประเทศและต่างประเทศ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อคัดเลือกแนวคิดที่ดีที่สุดมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญในการนำเสนอผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัย ตำรา หนังสือ หรือคู่มือ แนวปฏิบัติ ที่ดี ในการปฏิบัติงาน เพื่อเผยแพร่ผลงานสู่การนำไปใช้ประโยชน์ต่อเนื่อง และ 5) ด้านการเรียนรู้ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสำคัญกับการนำองค์ความรู้ใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน จากการเรียนรู้การทำงานร่วมกันกับผู้อื่นมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของตน การนำความรู้ที่ได้จากการทดลอง และเรียนรู้ของตนเองมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการตัดสินใจและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานแนวทางการปฏิบัติงานของตนให้มีความเป็นเลิศจากการเรียนรู้การทำงานของผู้อื่น และผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัย ตำรา หนังสือ หรือคู่มือแนวปฏิบัติที่ดี การปฏิบัติงานที่เกิดจากการเรียนรู้การทำงานตนเองหรือร่วมกับผู้อื่น

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรตาม ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพผลงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ครบถ้วน มีคุณภาพ สอดคล้องกับแผนงาน นโยบาย และเป้าหมายองค์กรได้เป็นอย่างดี การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูงและตรงตามเกณฑ์ข้อบังคับและแนวปฏิบัติขององค์กร คุณภาพผลงานเป็นที่ยอมรับและสามารถนำไปใช้ประโยชน์เชิงสาธารณะได้ การได้รับคำชม

จากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานว่ามีผลงานที่มีคุณภาพ เช่น มีความถูกต้องเรียบร้อย ไม่มีข้อผิดพลาด เป็นต้น และ ความสำคัญกับการปฏิบัติงานด้วยความเรียบร้อยและละเอียดรอบคอบ 2) ด้านปริมาณงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีปริมาณเหมาะสมตามเป้าหมายที่วางไว้ ปริมาณผลงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ปริมาณผลงานเป็นไปตามความคาดหวังหรือ เป้าหมายขององค์กรกำหนด ปริมาณผลงานเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดในระดับสูงกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ และปฏิบัติตามตำแหน่งที่รับผิดชอบปริมาณที่น่าพอใจและเป็นไปตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่กำหนดและ 3) ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการทำงานด้วยความกระตือรือร้นและตรงต่อเวลาสม่ำเสมอตลอดปี สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงแบบมีคุณภาพและมีมาตรฐานสูง ภายใต้เงื่อนไขเวลาที่กำหนด การบริหารเวลาเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จก่อนระยะเวลาที่กำหนด การปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้ทันตามระยะเวลาที่ตั้งไว้ และการปรับปรุงการทำงานโดยการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติ สำหรับงานเร่งด่วนจนประสบความสำเร็จ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 คน และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งการจัดการความรู้ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.870 - 0.910 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.888 - 0.927 ซึ่งอยู่ในระดับมากกว่า 0.7 ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ (Nunnally and Bernstein, 1994) การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งการจัดการความรู้ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.497 – 0.889 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.419 - 0.901 ซึ่งสอดคล้องกับสมบัติท้ายเรือคำ (2552 : 90) ได้เสนอว่า เกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม 0.40 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพแล้ว

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณในการทดสอบผลกระทบของการจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม ของบุคลากร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{สมการ } EFF = \beta_0 + \beta_1 IDE + \beta_2 CRE + \beta_3 ACC + \beta_4 SHA + \beta_5 LEA + \varepsilon$$

เมื่อ	EFF	แทน	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม
	IDF	แทน	การจัดการความรู้ ด้านการบ่งชี้ความรู้
	CRE	แทน	การจัดการความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้
	ACC	แทน	การจัดการความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้
	SHA	แทน	การจัดการความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้
	LEA	แทน	การจัดการความรู้ ด้านการเรียนรู้

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม
ของบุคลากร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตัวแปร	KNO	IDE	CRE	ACC	SHA	LEA	VIFs
$\bar{X}$	4.17	3.57	4.07	4.06	3.83	4.04	
S.D.	0.56	0.89	0.62	0.58	0.81	0.59	
KNO	-	0.435*	0.443*	0.516*	0.567*	0.430*	
IDE		-	0.521*	0.523*	0.717*	0.393*	2.370
CRE			-	0.585*	0.558*	0.519*	1.746
ACC				-	0.624*	0.735*	2.680
SHA					-	0.663*	3.218
LEA						-	2.811

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ การจัดการความรู้ มีค่าตั้งแต่ 1.746 – 3.218 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิด Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม
ของบุคลากร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การจัดการความรู้	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาด		
	การถดถอย	เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.005	0.365	5.485	0.000*
ด้านการบ่งชี้ความรู้	-0.018	0.078	-0.236	0.814
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	0.104	0.097	1.081	0.282
ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้	0.264	0.127	2.086	0.040*
ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	0.288	0.100	2.886	0.005*
ด้านการเรียนรู้	-0.091	0.129	-0.706	0.482
F = 11.608 p = 0.000 Adj R ² = 0.342				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจาก บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ขององค์กร ผ่านระบบอีเมล เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก วารสาร จุลสาร เป็นต้น สามารถสืบค้นข้อมูลและความรู้ต่างๆ ได้จากฐานความรู้ ที่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยทำขึ้น และมีการรวบรวมข้อมูล ความรู้ และการจัดเก็บข้อมูล การปฏิบัติงานเป็นระบบ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน ด้วยความเรียบร้อยและละเอียดรอบคอบ มีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูงและตรงตามเกณฑ์ข้อบังคับและแนวปฏิบัติ ขององค์กร และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ครบถ้วนมีคุณภาพ สอดคล้องกับแผนงาน นโยบาย และเป้าหมาย ขององค์กรได้เป็นอย่างดี โดยมีการวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีปริมาณเหมาะสมตามเป้าหมายที่วางไว้ มีปริมาณผลงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีปริมาณผลงานเป็นไปตามความคาดหวัง หรือเป้าหมายขององค์กรกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวภา หลิมวิจิตร (2552 : บทคัดย่อ) พบว่า ห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้ด้านการบริหารงานห้องสมุด และความรู้ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการสร้างความรู้จากการฝึกอบรมและแสวงหาความรู้จากการศึกษาดูงาน มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์โดยจัดเก็บใส่แฟ้ม และรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยจัดเก็บบนเว็บไซต์ ห้องสมุดและมีการใช้ความรู้ในการพัฒนาบุคลากร พัฒนางานห้องสมุดและพัฒนาองค์กร สำหรับปัญหาในการจัดการ ความรู้พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาทุกด้านในระดับปานกลางและระดับน้อย โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรไม่มีเวลาในการจัดการความรู้ สอดคล้องกับวิจัยของ ไชชนก ภาคธัต (2557 : 68) พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก การเก็บและเข้าถึงความรู้ เป็นองค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการ จัดการความรู้ โดยการจัดการความรู้ให้เป็นระบบเป็นการจัดการและจัดเก็บความรู้ที่องค์กรสร้างให้เป็นหมวดหมู่ และเก็บลงในฐานข้อมูลพร้อมกับดำเนินการสร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก มีระบบการรับรู้และตรวจสอบ ข่าวสารพัฒนาความก้าวหน้าของความรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับภาคีหรือเครือข่าย อันเป็นการให้ความสำคัญกับความรู้ ชัดแจ้งและความรู้ฝังลึกอย่างเท่าเทียมกัน และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์ขององค์กรส่วนการเข้าถึง ความรู้เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วเข้าถึงได้ด้วยตนเอง ซึ่งควรมีการนำ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาประยุกต์ใช้ เช่น Intranet Facebook Web Board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล (2557 : 141) พบว่า การที่องค์กรจะบริหารจัดการองค์การให้ ประสบความสำเร็จ โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ขึ้นอยู่กับรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งสู่การเรียนรู้ ร่วมกันของบุคลากรในองค์กร ซึ่งผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเปลี่ยนแปลงการทำงานของ บุคลากรได้โดยเริ่มต้นจากการจำแนกให้ได้ว่าองค์กรที่บริหารนั้น มีวัฒนธรรมองค์กรแบบใดและพิจารณาว่าจะพัฒนา หรือเสริมสร้างวัฒนธรรมที่ต้องการด้วยวิธีใดซึ่งก็ขึ้นอยู่กับเป้าหมาย ลักษณะขององค์กร สถานการณ์ของการแข่งขัน ของแต่ละองค์กร การเก็บและเข้าถึงความรู้ และปัจจัยอื่นๆ ที่แวดล้อมองค์กรนั้น ดังนั้น จึงไม่มีวัฒนธรรมแบบใดที่ถือ ได้ว่าดีที่สุดที่สามารถใช้ได้กับทุกองค์กร ส่วนด้านภาวะผู้นำในองค์กรนั้น ผู้นำในองค์กรต้องเป็นแรงขับเคลื่อนที่ สำคัญ ที่กระตุ้นให้ทุกคนในองค์กรเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน และเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เมื่อทุกคนเกิดการ เรียนรู้ร่วมกันและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องแล้วนั้น สิ่งตามมาคือผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศนั่นเอง

และการจัดการความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากการจัดการความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านปริมาณงาน และด้านความตรงต่อเวลา

ในการทำงาน เนื่องจาก บุคลากรมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาที่หน่วยงานจัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อคัดเลือกแนวคิดที่ดีที่สุดมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และมีการประชุมระดมความคิดเพื่อการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เพื่อวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีปริมาณเหมาะสมตามเป้าหมายที่วางไว้ เหมาะสมกับตำแหน่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีปริมาณผลงานเป็นไปตามความคาดหวังหรือเป้าหมายขององค์กรกำหนด โดยการทำงานด้วยความกระตือรือร้นและตรงต่อเวลา สม่่าเสมอตลอดปี สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้ทันตามระยะเวลาที่ตั้งไว้ และสำเร็จลุล่วงแบบมีคุณภาพมีมาตรฐานสูง ภายใต้งบประมาณเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของลาวัลย์ สุขยิ่ง (2550 : 167-168) พบว่า การจัดการความรู้ในองค์กรด้านการฝึกอบรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นสิ่งที่สำคัญ เพื่อพัฒนาแนวคิดให้กับบุคลากรตระหนักถึงบทบาทการเข้าร่วมกิจกรรมในองค์กร การมีส่วนร่วมรับรู้การนำนโยบายการจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้ และมีการจัดสัมมนาสัญจรในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลผ่านเทคโนโลยีและเว็บไซต์หรือชุมชนออนไลน์ เพื่อพบปะพูดคุยและมีจุดประสงค์ร่วมกันในการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และต่อยอดองค์ความรู้ต่อไป สอดคล้องกับวิจัยของ ปริญญ ชัยกองเกียรติ วราภรณ์ ศิวดำรงพงศ์ และมยุรี ยี่ป่าลือ (2553 : 102-103) พบว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องและนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการและมีการนำความรู้ที่ได้จัดทำเป็นคู่มือการดำเนินงานที่นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานประจำและบุคลากรสามารถลดภาระงานที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีและมีการสื่อสารแบบสองทางให้กับบุคลากรในองค์กรมีความรู้มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข สอดคล้องกับวิจัยของ สิทธิศักดิ์ อัจหาญ และสุภาพ ฉัตรภรณ์ (2556 : 253) พบว่า การจัดการความรู้หรือการสร้างองค์ความรู้ใหม่เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การพัฒนาศักยภาพของคน การมีส่วนร่วม การปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายงานการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นปัจจุบันผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการสร้างความรู้ความเข้าใจตรงกัน การรักษาทัศนคติการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ การสร้างเครือข่ายผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้บุคลากรมีการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง และมีการกำหนดการจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อกำหนดทิศทางพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับวิจัยของศักดิ์ดา สมแสน (2556: 91-92) พบว่า การจัดการความรู้ในการดำเนินเริ่มต้นจากการจัดหาความรู้จากแหล่งภายใน และภายนอกองค์กร แล้วนำมาสร้างสรรค์ให้สามารถนำไปใช้กับองค์กรของตนได้ โดยการนำการจัดการความรู้มาใช้ เชิงระบบ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ การนำมาถ่ายทอดองค์ความรู้หรือนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์กับองค์กรส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

5.1.1.1 บุคลากรคณะการบัญชีและการจัดการ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านปริมาณงานและด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน โดยบุคลากรควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาที่หน่วยงานจัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อคัดเลือกแนวคิดที่ดีที่สุดมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

และการประชุมระดมความคิด เพื่อการพัฒนางานองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เพื่อส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นและความตรงเวลาในการทำงานส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

5.1.1.2 บุคลากรคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ ควรมุ่งเน้นการจัดการความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ เนื่องจากเป็นด้านที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพผลงาน และด้านปริมาณงาน โดยบุคลากรควรให้ความสำคัญกับการเข้าถึงความรู้ต่างๆ ขององค์กรผ่านระบบอีเมล เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก วารสาร จุลสาร การสืบค้นข้อมูลและความรู้ต่างๆ ได้จากฐานความรู้ที่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทำขึ้นและการรวบรวมข้อมูลความรู้และการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานของท่านเป็นระบบ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ส่งผลต่อคุณภาพผลงานในการสืบค้นข้อมูลที่มีคุณภาพ และมีผลการดำเนินงานในปริมาณ ที่เพิ่มขึ้น

5.1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1.2.1 ควรมีการศึกษาผลกระทบและความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ ด้านอื่นที่จะเป็นตัวส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เพื่อจะสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปเปรียบเทียบและประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น กลยุทธ์การจัดการความรู้ การศึกษาปัญหาการจัดการความรู้ การจัดการความรู้เชิงรุก การจัดการความรู้กับความได้เปรียบทางการแข่งขัน การจัดการความรู้กับผลการดำเนินงานการพัฒนาการจัดการความรู้เชิงรุก

5.1.2.2 ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบการจัดการความรู้กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ตัวแปรอื่นๆ เช่น ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน เป็นต้น

5.1.2.3 ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยอื่นที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อการจัดการความรู้ ปัจจัยการจัดการความรู้ให้กับบุคลากร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการจัดการความรู้ การบริหารจัดการความรู้สู่องค์กรที่เป็นเลิศ

5.1.2.4 ควรมีการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แยกตามกลุ่มงานเพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน มากำหนดกลยุทธ์และแนวทาง ด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้านการวางแผนการดำเนินงาน และการกำหนดทิศทางการพัฒนางานองค์กร

5.1.2.5 ควรมีการเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

5.1.2.6 ควรเปลี่ยนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการวิจัยต่อไป

5.1.2.7 ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการจัดการความรู้เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขกลยุทธ์ขององค์กรต่อไป และศึกษาด้านทัศนคติของบุคลากรต่อการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงหรือพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปพัฒนางานองค์กรและการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ด้านกลยุทธ์การจัดการความรู้ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการกำหนดวิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมาย/แผนการปฏิบัติงาน/การจัดการความรู้ขององค์กร การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร การจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้การทำงานร่วมกันในองค์กร โดยการเชิญบุคคลภายในและภายนอกหรือผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อการพัฒนาเส้นทางวิชาชีพตนเองอยู่เสมอ มีการจัดกิจกรรมฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนา เพื่อแสวงหาองค์ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง มีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ

กฎระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด เพื่อจัดลำดับความสำคัญของความรู้ที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นการนำองค์ความรู้ใหม่เข้ามาบูรณาการกับการปฏิบัติงาน และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตระหนักถึงการแสวงหาความรู้ จากบุคคล เอกสาร วารสารและอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ความรู้ ข้อมูลการปฏิบัติงานเป็นระบบ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีการสรุปผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จไว้ในรูปแบบของสมุดบันทึก หรือการจัดเก็บข้อมูลอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสืบค้นข้อมูลความรู้ต่างๆ ได้จากฐานความรู้ที่หน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยทำขึ้น สามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ขององค์กรผ่านระบบอีเมล เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก วารสาร จุลสาร เป็นต้น มีส่วนร่วมในการประชุมระดมความคิด เพื่อการพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศ มีการเผยแพร่องค์ความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานทราบ หลังจากเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาในประเทศและต่างประเทศ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อคัดเลือกแนวคิดที่ดีที่สุดมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญในการนำเสนอผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัย ตำรา หนังสือ หรือคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อเผยแพร่ผลงานสู่การนำไปใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวางต่อไป

6. สรุปผลการวิจัย

การจัดการความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยแสดงให้เห็นถึงการจัดการความรู้ขององค์กร ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ บุคลากรมีการรวบรวมข้อมูล ความรู้ และการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานเป็นระบบ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีการรวบรวมผลการเรียนรู้จากทักษะ ประสบการณ์ของตนเองหรือของบุคคลอื่น ไว้อย่างเป็นระบบเพื่อเผยแพร่ให้คนอื่นสามารถนำไปเรียนรู้ได้ มีการสรุปผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จไว้ในรูปแบบของสมุดบันทึก หรือการจัดเก็บข้อมูลอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสืบค้นข้อมูลและความรู้ต่างๆ ได้จากฐานความรู้ที่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยทำขึ้น และสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ขององค์กรผ่านระบบอีเมล เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก วารสาร จุลสาร เป็นต้น และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ บุคลากรมีส่วนร่วมในการประชุมระดมความคิด เพื่อการพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศ มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาที่หน่วยงานจัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการเผยแพร่องค์ความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานทราบ หลังจากเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาในประเทศและต่างประเทศ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อคัดเลือกแนวคิดที่ดีที่สุดมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และให้ความสำคัญในการนำเสนอผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัย ตำรา หนังสือ หรือคู่มือแนวปฏิบัติ ที่ดี ในการปฏิบัติงาน เพื่อเผยแพร่ผลงานสู่การนำไปใช้ประโยชน์ต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล. (2557). การจัดการความรู้ปัจจัยสู่ความสำเร็จ. วารสารปัญญาภิวัฒน์. 5 (ฉบับพิเศษ)

; พฤษภาคม.

ใจชนก ภาคอิต. (2557). การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธนวัฒน์ ศรีศิริวัฒน์ จิราวดี โคตรภูมิ และ โสฬภาพรณ เวชากุล. (2555). การพัฒนากระบวนการบริหารงานประกัน

คุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยการจัดการคุณภาพ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- ธีระ ฤกษ์เจริญ. (2550). *ความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการศึกษาในยุคปฏิรูปการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : ข้าวฟ่าง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *วิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปริญญ ชัยกองเกียรติ วราภรณ์ ศิวดำรงพงศ์ และ มยุรี ยี่ปาไล๊ะ. (2553). "การจัดการความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนีละลา". *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์*. 2 (1), 90-105
- ผุสดี ฐมาคม. (2548). *การประเมินการปฏิบัติงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัทนาเพรส จำกัด.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2558). *รายงานการบริหารงานคณะบดีคณะการบัญชีและการจัดการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ภาคนิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2560). *แผนการบริหารบุคลากรคณะการบัญชีและการจัดการ ปีงบประมาณพ.ศ. 2560*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2552). *การจัดการความรู้ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหิดล*. กรุงเทพฯ : กองพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ลาวัลย์ สุขยิ่ง. (2550). *การจัดการความรู้ในองค์กร กรณีศึกษา : หน่วยงานธุรกิจ CDMA บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)*.
- วรรณวิภา ไตลังคะ. (2559). *การจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*. 8 (1), 68-75
- วันชัย มีชาติ. (2550). *การบริหารองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศักดิ์ดา สมแสน. (2556). *ผลกระทบของความสำเร็จของการจัดการความรู้ที่มีต่อการพัฒนาองค์กรของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สิทธิศักดิ์ อาจหาญ และ สุภาพ ฉัตรภรณ์. (2556). *การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพโดยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม*. *วารสารเกษตรศาสตร์ (สังคม)*. 34(2) : 241-254
- เสาวภา หลิมวิจิตร. (2552). *การจัดการความรู้ในองค์กรสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ*. *วารสารบรรณารักษศาสตร์*. 29 (1). 46:64
- สำนักงานวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). *แนวทางการนำมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2552). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ = Human Resource Management*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ลักษณ์ ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.
- Aaker, D. A., Kumar, V. & Day, G. S. (2001). *Marketing Research*. New York : John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making* (4th ed.). New York : John Wiley & Sons.
- Nunnally, J.C. & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* 3rd ed. New York : McGraw-Hill.